




30 июля – 2 августа 2018, Сочи, «Sea Galaxy Hotel Congress & SPA»

Проект программы практического семинара*

30 июля. Понедельник. Первый день тренинга. МАРКЕТИНГ	
09:00 – 10:00	Регистрация участников тренинга, приветственный кофе-брейк
10:00 – 12:00	<p>Мастер-класс «Маркетинговая стратегия медицинской организации»</p> <p><u>Наш эксперт:</u> Александр Белгороков</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Около 25 лет в своем бизнесе: директор и владелец нескольких успешных проектов. В недавнем прошлом — совладелец крупнейшей московской консалтинговой компании для рекламных агентств ADCONSULT, содиректор компаний Keysis, «Рост продаж» и директор по развитию компании Bataline.ru. Приблизительно столько же времени работы в личных продажах. ➤ Автор и ведущий около 1000 тренингов за 9 лет работы консультантом и бизнес-тренером. Тренинги в 78 городах России, проведение международных семинаров по технологии продаж в Риге, Праге, Вильнюсе, Нью-Йорке, Париже, Гонконге, Алма-Ате. ➤ Консультации в области маркетинга и продаж для более чем 120 бизнесов из более чем 40 отраслей экономики. ➤ Более 10 лет в профессиональном маркетинге. <p><u>Что разберём:</u></p> <p>1. «Формирование маркетинговой стратегии и УТП»</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Особенности маркетинга в медицине. ➤ Почему мы не любим работать по стратегии и как это побороть? ➤ Медицинская концепция ЛПУ. Спектр оказываемых услуг, мощность (пропускная способность), доступность (глубина записи), оборудование, число врачей и их квалификация. ➤ Локализация. Характеристика района расположения. Транспортная доступность, возрастной состав населения, платежеспособность населения как физических лиц, доступность услуги по времени ожидания. ➤ Конкурентное окружение ЛПУ. Учреждения, оказывающие аналогичные услуги. <p>Рольевая игра «Конкурентные преимущества – как победить любого противника» Определение конкурентных преимуществ и «слабых мест» конкурентоспособности</p> <p>2. «Маркетинговые каналы на 100%»</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Выбор каналов, расчёт бюджетов. Как повысить популярность новых направлений среди населения? ➤ Необычные акции, привлекающие клиентские потоки. ➤ Проведение рекламных кампаний. Выбор подрядчика или самостоятельная работа. ➤ Критерии эффективности и точки контроля.
12:00 – 12:30	Кофе-брейк
12:30 – 14:00	Продолжение мастер-класса «Маркетинговая стратегия медицинской организации»
14:00 – 15:00	Обед



**Александр
 Белгороков**

<p>15:00 – 17:30</p>	<p>Мастер-класс «Качественный медицинский сервис как основа имиджа ЛПУ»</p> <p><u>Наш эксперт:</u> Александр Белгороков</p> <p><u>Что разберём:</u></p> <p>1. «Сервисная составляющая от лидеров»</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Сервисная составляющая оказания медицинской помощи. Инструменты сервис-менеджмента. ➤ Построение службы сервиса. Положение о сервисе как основа построения работы по сервису в отдельно взятом ЛПУ и в сети. ➤ Внутренний контроль. Внешний контроль. ➤ Сервис в работе немедицинского персонала. ➤ Сервис в работе медицинского персонала. Восприятие врачевым персоналом понятия сервисности. Что в работе врача сервис и что — профессиональная деятельность? ➤ Объем сервисной составляющей в зависимости от ценового сегмента. Принцип необходимого минимума. <p>2. «Максимальная конверсия. Кто мешает её достигнуть?»</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Отстройка продаж медицинского центра. ➤ KPI администратора и врачей. Мотивация на продажи. ➤ Работа администратора на результат. Как максимизировать конверсию с каждого контакта: звонка или обращения. <p>3. «Правильная работа с претензиями, как одна из основ формирования привлекательности ЛПУ на рынке»</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Виды претензий. Классификация. Бизнес-процессы фиксации претензий, реагирования, урегулирования, учета. ➤ Претензии фатальные и нефатальные. ➤ Объективизация претензии. Обоснованность. ➤ Претензии на качество сервисной составляющей. Методика объективизации. Методика работы с сервисной претензией. <p>4. «Маркетинг и имидж ЛПУ»</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Роль непрямого маркетинга и PR-активности учреждения в привлечении клиентов и создании имиджа ЛПУ. ➤ Взаимодействие со СМИ как методика непрямо́й рекламы и PR-активности. ➤ Построение работы со СМИ. «Правила игры».
<p>17:30 – 19:00</p>	<p>Свободное время</p>
<p>19:00 – 21:00</p>	<p>Торжественный ужин</p>
<p>31 июля. Вторник. Второй день тренинга. РАБОТА С ПЕРСОНАЛОМ</p>	
<p>10:00 - 12:00</p>  <p>Александр Белгороков</p>	<p>Семинар-практикум «Эффективная система мотивации персонала в медицинской организации»</p> <p><u>Наши эксперты:</u> Александр Белгороков Александр Семёнов</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Сооснователь и управляющий компании «Бизнес медицина». ➤ Совладелец сети клиник «Экостом». ➤ Бизнес-консультант ТОП стоматологических клиник в 16 регионах РФ. ➤ Успешно реализовал более 40 стратегических проектов повышения эффективности стоматологического бизнеса. <p>Блок 1 «Система оплаты труда и KPI»</p> <p><u>Что разберём:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Система оплаты труда и система мотивации в медицине. Мотивация на



Александр Семёнов

- продажи.
- KPI для медицинского и немедицинского персонала.
- Оценка эффективности деятельности медработников: медицинская и сервисная составляющая.
- Коммерческая эффективность.
- «Коммерческий» и «некоммерческий» врач и проблема правильной расстановки и загрузки врачебных кадров.

12:00 – 12:30

Кофе-брейк

12:30 – 14:00

Продолжение семинара-практикума «Эффективная система мотивации персонала в медицинской организации»

Наши эксперты:

**Александр Белгороков
Александр Семёнов**

Блок 2 «Нематериальная мотивация персонала»

Что разберём:

- Знания и навыки для формирования вовлеченности медколлектива.
- Как мотивировать сотрудников, которые уже получают хорошую зарплату и хорошие условия работы?
- Кто такие новаторы? Как мотивировать и вовлекать их в проект/процесс?
- Как создавать положительный климат и корпоративную культуру в организации.
- 10 действенных инструментов нематериальной мотивации.
- Понятие ценности для ваших сотрудников. Как узнать и где применять?
- Чем корпоратив отличается от «совместного делания» и что эффективнее?

14:00 – 15:00

Обед

15:00 – 17:00

Семинар «Антиконфликтный менеджмент»

Наши эксперты:

**Александр Белгороков
Александр Семёнов**

Что разберём:

- Основы клинической конфликтологии. Медицинские аспекты формирования конфликтности.
- Внешние и внутренние конфликты.
- Роль персонала в формировании впечатления об учреждении. Имидж-менеджмент как составляющая антиконфликтного менеджмента.
- Методики разрешения конфликта.
- Зависимость успешности разрешения конфликта от подготовленности персонала.
- Административный ресурс и его роль в разрешении конфликта.
- Уровни разрешения конфликта: регистратура—врач—заведующий отделением—администрация

17:00 – 17:30

**Подведение итогов дня.
Дискуссионная сессия и обмен опытом**

17:30 – 20:00

Свободное время

20:00 – 21:00

Ужин

10:00 – 12:00



Алёна Викторовна
Фомина

Семинар «Досудебное урегулирование конфликтов с пациентами»

Наш эксперт:

Алёна Викторовна Фомина

- Адвокат адвокатского бюро «Онегин групп»*, руководитель административной практики.
- Имеет длительный опыт правовой работы в медицинских организациях (ГУЗ "Поликлиника № 1" г. Магадан; сеть стоматологических клиник "СТОМА").
- Специализируется на следующих правовых вопросах:
 - ✓ защита прав медицинских организаций при проведении государственного контроля (надзора),
 - ✓ защита медицинских организаций при проведении проверок правоохранительных органов,
 - ✓ защита медицинских организаций и должностных лиц медицинских организаций в судах общей юрисдикции, арбитражных судах по делам о привлечении к административной ответственности.

Что разберём:

- Практические рекомендации по порядку оформления и предоставления документации контрольно-надзорным органам, обзор наиболее распространённых ошибок.
- Внедрение досудебных способов урегулирования споров в медицинской организации: тактика разрешения и предупреждения конфликтов с пациентами. Как себя обезопасить.
- Алгоритм действий при жалобах пациентов и/или их законных представителей.
- Пациентский экстримизм: как бороться на досудебной стадии.
- Претензионный менеджмент как одна из основ формирования привлекательности ЛПУ на рынке.

**Адвокатское бюро «Онегин групп» создано в 2002 году как объединение адвокатов, профессионально специализирующихся на правовой работе в сфере охраны здоровья. В 2015 г. и 2016 г. по итогам независимого анализа рынка медицинского права отнесено к безусловным лидерам отрасли, занимающим 30 % рынка
Клиентами Адвокатского бюро «Онегин групп» являются ведущие медицинские организации России, в том числе сетевые многопрофильные клиники, иностранные клиники, осуществляющие деятельность в Российской Федерации, ТФОМС, органы управления здравоохранением.*

12:00 – 12:30

Кофе-брейк

12:30 – 14:00

Продолжение семинара «Досудебное урегулирование конфликтов с пациентами»

14:00 – 15:00

Обед

15:00 – 17:30


Семинар «Практические рекомендации по подготовке медицинской организации к плановым и внеплановым проверкам»

Наш эксперт:

Алёна Викторовна Фомина

Что разберём:

- Порядок организации и проведения мероприятий по проверке медицинских организаций, полномочия органов, осуществляющих контроль.
- Практические рекомендации по подготовке медицинской организации

	<p>к плановым и внеплановым проверкам.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Подготовка персонала к плановым и внеплановым проверкам. ➤ Как минимизировать риски проведения внеплановых проверок контрольно-надзорных органов. ➤ Результаты правоприменительной практики, статистика типовых и массовых нарушений обязательных требований при проверках.
17:30 – 20:00	Свободное время
20:00 – 21:00	Ужин
2 августа. Четверг. Четвертый день тренинга. ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ	
<p>10:00 – 12:00</p>  <p>Фарит Накипович Кадыров</p>	<p>Семинар «Расчёт эффективности работы врача/отделения/ЛПУ в целом»</p> <p><u>Наш эксперт:</u> Фарит Накипович Кадыров</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Доктор экономических наук, профессор. ➤ Заместитель директора Центрального НИИ организации и информатизации здравоохранения Министерства здравоохранения Российской Федерации. ➤ Заслуженный экономист РФ. <p><u>Что разберём:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Задача увязки показателей эффективности работы сотрудников с целями и задачами клиники: в каких случаях это реально, а в каких – нет? ➤ Алгоритм подбора показателей эффективности деятельности работников. Создание системы мотивации работников. ➤ Нормирование труда работников – как его провести «не вставая со своего стула». ➤ Система внутриучрежденческих отношений и оценка показателей деятельности структурных подразделений. ➤ Оценка эффективности работы клиники: с позиций инвестора, собственника, менеджеров и контролирующих (налоговых, надзорных и т.д.) органов . ➤ Резервы повышения эффективности деятельности медицинской организации. ➤ Применение принципов «бережливого производства» в частном здравоохранении.
12:00 – 12:30	Кофе-брейк
12:30 – 14:00	Продолжение семинара «Расчёт эффективности работы врача/отделения/ЛПУ в целом»
14:00 – 15:00	Обед

* в проект программы практического семинара могут вноситься изменения